

平成 25 年度 「サービス向上委員会」 会議

日 時 平成 25 年 10 月 27 日 (日) 午前 9:30 ~ 10:45

会 場 海南市民温水プール内 研修室

出席者 青谷 尚美 (委員) 井内 友香子 (委員) 片畑 辰美 (委員)
金丸 博文 (委員) 川幡 泰子 (委員) 鈴木 啓子 (委員)
瀧本 平和 (委員) 田渕 律子 (委員) 宮田 博子 (委員)
山本 郁子 (委員) 吉田 健一 (委員)

7 名出席 4 名欠席

吉野 悦雄 (海南市民温水プール館長)

成田 健吾 (海南市民温水プール職員)

作成者 成田 健吾 (海南市民温水プール職員)

議 題 ①利用者アンケート結果について

②サービス向上事業報告

- ・利用者窓口調査
- ・ビデオ撮影会

③その他

議題①利用者アンケート結果について

(成田：職員)

今回もアンケートと窓口調査の結果をまとめた資料を、既に郵送してご覧頂いていますので、ごく簡単にご説明して参ります。

今年も例年通り、8月の1ヶ月間、アンケートを実施いたしました。

まず、回収率についてですが、過去の平均は、およそ7割近い回収率となっていますが、今回は去年とほぼ同じで**55%**となっています。

「ある程度の要望にお応えできている」、「不満などが無い」あるいは、「期待できないから回答しない」等々色々な見方が出来ると思いますが、おそらくは前者であるかと思えます。

内容について、ご説明いたします。

Q1の1性別では男性で**31%**で、前回よりおよそ**8%**伸びて、**40**人から回答を頂いています。

全ての質問の応えが、回収できた**129**人の割合ですので、ごくわずかな人数ではありますが、ある程度は、利用傾向が出ているのではないかと思います。

次の年齢では**40**代、職業では会社員が前年と比べ若干増えています。

去年も委員の皆さんから実感するとの感想がありましたが、現役世代の男性が徐々に増えている結果となっています。

Q1の4以降の回答の割合は例年通りで、目立ったものではありませんので、これについては特にありません。

Q3 海南市民温水プールについてお気づきのことについて、今回も色々ご意見や要望を頂いています。

◇天井のコケ（汚れ）について

まず、以前からご指摘のある天井のコケ、カビについて**2**件ほどございました。ただ、以前に引き続いて、今のところ清掃などの予定はございません。

毎年、何かしら大きい修繕がありまして、なかなか手が回らないのが現状でございます。

◇コインロッカーについて

次に、コインロッカーで、施錠する部品が抜き取られている所が多く、使える数が減ってきたというようなご意見が**4**件ございます。

鍵の部分であるシーケンス部品は現在、製造しておらず、更新となるとかなり高額になるので、**26**年度から少しずつ更新していく予定でございます。

もうしばらく、お待ちください。

◇男子更衣室“のれん”について

次に、1件だけではありますが、男子更衣室で、出入り口の扉を開けると廊下から着替えているのが丸見えになるとの指摘がございます。

これについては、“のれん”を設置して対応していますが、安全を考えて簡易なものにしています。

◇ウォーキングコースについて

夏休み期間中の教室開催時等“歩くコースと遊ぶコース”が同じコースである場合に、コースを中央で区切り、遊泳と分けて欲しいとの要望が1件ございました。

良いアイデアだと思いますので、実現できるように方法を検討致します。

(山本委員)

Q3の意見の中に、「水泳教室の際に、幼女の着替えを男性（監視員等）が介助している…」との指摘があるが、意見のとおり、今後何かしらの対策が必要であると思う。

(井内委員)

若いお母さん世代は、以前よりもこれらに対する意識が高くなっているように感じる。受付員で、対応できないのか？

(吉野館長)

現在出来る方法として、教室中に各班のトイレ時間を決めて、女性指導員が女兒の介助を行うことで対応致します。

※10月29日（火）より幼児クラスでタイムスケジュールを決め、男女それぞれの指導員がトイレの介助を行っています。

(川幡委員)

以前から気になっていたが、女子シャワー室と、更衣室洗面台の排水口に髪の毛取りシールを貼って、掃除しやすくすればどうか？

また、玄関ロビーの忘れ物置き場にたくさんの衣類等が置かれているが、あまりに多いので、早いサイクルで処分していけばどうか？

※10月29日（火）より排水口にシールを貼っていますが、2時間程度で、髪の毛が多く溜り、頻繁に交換しなくてはならないので、別の方法も検討しています。

忘れ物についても、早速整理しています。今後は、2週間程度経過した物については、陳列はせずに、保管致します。

(吉野館長)

「3ヶ月程経過した物は処分する」というような張り紙をしようと思います。

(成田：職員)

忘れ物に関して、新たな“ルール”決めましたのでご報告いたします。

この夏、利用者同士の履き物の間違いによるクレームが、1件ありました。現状では利用者の履き物を、私共が管理するというのは難しい為、履き物用のビニール袋を設置し、利用者各自で管理をお願いしています。

(川幡委員)

幼児クラスの保護者によるロッカーの使い方、施錠せずに札ゴムを取っ手に引っかけて、開かないようにしているのを最近よく見かける。また、コインロッカーを使用しないで、衣類を脱衣カゴに入れたまま放置していたりもする。

あと、教室参加者の女性で、化粧を落とさない方がいる。これを含めて、何らかの方法で呼び掛けて欲しい。

(吉野館長)

化粧は受付員、監視員あるいは教室の指導員で個別にお願いをし、ロッカーの使い方等については注意書きの配布や、掲示で呼び掛けたいと思います。

議題②サービス向上事業報告

・窓口調査結果について

(成田：職員)

全体的には、男女別、曜日別、年代別ともに目立った変化はございませんでした。

ただ、利用時間帯別の男性で、前年と比べて、昼の利用が5%減って、その分朝の部が5%増えています。

その他については特にありません。

(川幡委員)

シルバー教室でも、男性参加者が多くなってきている。良い傾向だと思う。

・ビデオ撮影会について

(成田：職員)

今回は、いつもの土曜の夜に加えて、金曜のお昼にも設定し、延べで5日間実施しています。全日程とも定員一杯となり、あわせて25の参加となっています。性別では男性10名と女性15名で、この内、水泳教室参加者は18名となっています。今回もご好評をいただいています。

(山本委員)

各日程共に、直ぐに定員一杯になり参加できなかったというお声も聞いています。
今後、希望者が増えてきた場合、実施する日程を追加していくのか？

(成田：職員)

喜んで頂けるのであれば、スタッフの手間が許す限りご希望に沿いたいと思います。

(川幡委員)

PR が、受付と更衣室に張り紙をしていた程度だけに思うが、もっと大々的に呼び掛けないのか？

(成田：職員)

現状でも、定員を超えて申し込まれた方には、お断りをしていますので、今後、枠を広げられてから検討したいと思います。

(川幡委員)

各日程とも 5 名定員なので、友人を誘って 2～3 人一緒に参加するというのが難しい。

(成田：職員)

1 時間で 3～4 種目水中と陸上から撮影すると、どうしても 5 人が限度となります。

(川幡委員)

現在は、撮影も DVD 配布も全て無料であるが、300～500 円程度の参加費を取れば参加者側も、気を遣うことなく参加しやすくなるのではないか？

(成田：職員)

実施枠や参加費も含めて検討いたします。
これらについては以上でございます。

議題③その他

(成田：職員)

以前、皆さんから頂いていた、要望について、ご報告いたします。
まず、館内スリッパについてですが、去年の会議で、そろそろ更新の時期に来ているのではないかとご指摘がありましたが、ようやく実現できそうです。現在見積もり中です。
遅くなり申し訳ございません。

次に、以前から研修室、廊下、男子更衣室であった雨漏りについてですが、この年末に屋根の防水シートを張り替える工事を予定しています。

次に、念願のシャワーの改良についてですが、諸事情が許せば、これも年末に工事を実施できる予定です。但し、この工事については、中止となる可能性がございます。

もう一つ、私ども海南市水泳協会がこの海南市民温水プールの指定管理者として運営してまいりましたが、21年度から25年度の5ヵ年で指定期間が満了致します。

そこで、21年度から今年9月末までの4年半の利用者数についてもご報告させていただきます。

年度によって修繕工事の休館などで、開館日数が異なることから、年間の利用者数を開館日数で割った平均利用者数をグラフで表しています。

ご覧のとおり、22年度で若干の落ち込みがあるものの、その後は回復して増加傾向を保つことができます。

あと半年を残してはいますが、皆様のご協力もあって、何とか、管理者の責任を果たすことができそうであるということをご報告させていただきます。ありがとうございました。